



## ESITO QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

Nel mese di settembre 2008 è stato somministrato ai cittadini di Cornate d'Adda un questionario per valutare la soddisfazione dei cittadini utenti.

Tale questionario è stato strutturato in maniera semplice prevedendo domande relative a:

- Struttura
- Personale
- Servizio
- Modulistica

**Il primo dato rilevato è quello della bassa percentuale di ritorno dei questionari compilati: solo il 2,15%.**

Siamo consapevoli che questo dato di per sé rende scarsamente significativa ogni considerazione, tuttavia abbiamo deciso di elaborare i dati, anche per ricambiare in qualche modo l'impegno di chi ha deciso di contribuire all'indagine.

**Nella tabella sotto riportata vengono elencati i dati elaborati dal questionario**

Questionari distribuiti	n.	4000
Questionari compilati	n.	86
Donne	n.	33
Uomini	n.	34
Sesso non identificati	n.	19
Fascia fino a 25 anni	n.	1
Fascia 26-40 anni	n.	16
Fascia 41-65 anni	n.	53
Fascia oltre 65 anni	n.	14
Studi licenza element.	n.	14
Studi licenza media	n.	19

**I servizi utilizzati più frequentemente sono:**

Segreteria	15%	Ed. Priv./Urbanistica	16%	Biblioteca	37%
Lavori Pubblici	3%	Istruzione/Sport	12%	URP	7%
Commercio	1%	Difensore Civico	3%	Tributi	20%
Farmacia	58%	Ragioneria	0%	Polizia Locale	8%
Anagrafe/Stato Civile	43%	Ecologia	3%	Servizi Sociali	20%

**Dall'elaborazione dei dati sono emersi i seguenti risultati:**

STRUTTURA	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Ampiezza orari di apertura al pubblico	23%	26%	42%	6%
Logistica e funzionalità dell'ufficio	10%	26%	48%	7%
Tempi di attesa all'ufficio	9%	26%	44%	10%
Segnaletica esterna per una chiara ed immediata riconoscibilità dell'ufficio	8%	24%	49%	10%
Accessibilità della struttura (parcheggi, ecc.)	38%	36%	13%	0%



<b>PERSONALE</b>	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Cortesìa e disponibilit� del personale	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>43%</b>	<b>29%</b>
Efficienza e competenza del personale	<b>10%</b>	<b>20%</b>	<b>45%</b>	<b>20%</b>
Completezza e precisione delle informazioni	<b>10%</b>	<b>20%</b>	<b>42%</b>	<b>16%</b>
Informazioni telefoniche	<b>10%</b>	<b>24%</b>	<b>38%</b>	<b>12%</b>
Riservatezza	<b>8%</b>	<b>24%</b>	<b>38%</b>	<b>13%</b>

<b>SERVIZIO</b>	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Capacit� di risposta a specifiche problematiche	<b>14%</b>	<b>28%</b>	<b>41%</b>	<b>10%</b>
Rispetto tempi evasione pratiche indicati nella carta dei servizi	<b>10%</b>	<b>29%</b>	<b>42%</b>	<b>6%</b>
Completezza della risposta a segnalazioni o reclami presentati	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>28%</b>	<b>5%</b>

<b>MODULISTICA</b>	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Reperibilit� della modulistica a disposizione	<b>7%</b>	<b>24%</b>	<b>41%</b>	<b>10%</b>
Chiarezza e facilit� di compilazione	<b>13%</b>	<b>28%</b>	<b>40%</b>	<b>5%</b>
Possibilit� di scaricare modulistica via internet	<b>8%</b>	<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>10%</b>

### **Suggerimenti:**

N.1 richiesta di illuminare la tabella per la farmacia di turno.

N. 1 segnalazione di richiesta passaggio diretto dei dati ad altri enti pubblici.

N. 1 persona ha diviso la domanda relativa a cortesia e disponibilit  del personale segnalando per l'ufficio tributi buona disponibilit  in generale ma cortesia insufficiente.

### **CONCLUSIONI**

In generale, la soddisfazione del cittadino nel suo complesso risulta essere buona.

Tuttavia sono emersi elementi significativi da valutare e da tenere in considerazione:

- Un'alta percentuale di utenti ritiene insufficiente o appena sufficiente l'accessibilit  alla struttura (parcheggi, ecc) del Palazzo Comunale.
- Non   da sottovalutare che il 23% di coloro che hanno risposto ai questionari ritiene insufficiente l'ampiezza di orari di apertura al pubblico. Considerato che questo   un questionario generale, si dovr  indagare, tramite i prossimi questionari che verranno avviati da parte dei diversi settori/servizi, se questa insoddisfazione   riferita all'apertura di qualche ufficio in particolare, in quanto l'apertura del sabato mattina e del venerd  sera fino alle 18.00   stata pensata proprio per consentire alle persone che lavorano di poter accedere agli uffici comunali senza troppi problemi.
- Il 20% dichiara che la completezza della risposta a segnalazioni o reclami presentati risulta insufficiente. Questo dato era gi  stato rilevato dall'ufficio URP, che ha provveduto in collaborazione con il Sistema Gestione Qualit  a revisionare la procedura "Gestione reclami, segnalazioni di disfunzioni, suggerimenti e complimenti".

Cornate d'Adda, 20.12.2008

Il Responsabile Sistema Gestione Qualit   
Maria Ledia Martin Bethencourt